



CALIFORNIA DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

為消費者  
提供  
瑕疵車  
的協助



CALIFORNIA ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM  
(加州仲裁認證計劃)



加州人是世界上最精明的消費群之一。無論是購買或租賃具有新車保證書的汽車、廂型車、SUV休旅車，還是小貨車，他們大都會查閱評鑑指南、檢查規格，找出最划算的交易。等到新車開進家門車道時，理當看起來體面又好開。

可是如果您購買的新車似乎更常光臨修車廠，而非停靠自家車道時，您該怎麼辦？您可能會自問：「我是不是買到瑕疵車了？」

如果您認為您買到一輛有瑕疵的車輛，那麼這份由加州消費者事務部（California Department of Consumer Affairs）提供的《產品缺陷法》（Lemon Law）資訊正能符合您的需要。如果您現在翻閱小冊，就會發現它以簡易的語言介紹加州的《產品缺陷法》。然後，請將它放在前座雜物箱內，因此如果您的車輛發生嚴重問題，您就能隨手查閱。

加州消費者事務部與仲裁認證計劃（Arbitration Certification Program）總是隨時準備協助您。請光臨該部門的網站 [www.dca.ca.gov/acp](http://www.dca.ca.gov/acp) 或致電 (800) 952-5210 查詢詳情。

Charlene Zettel

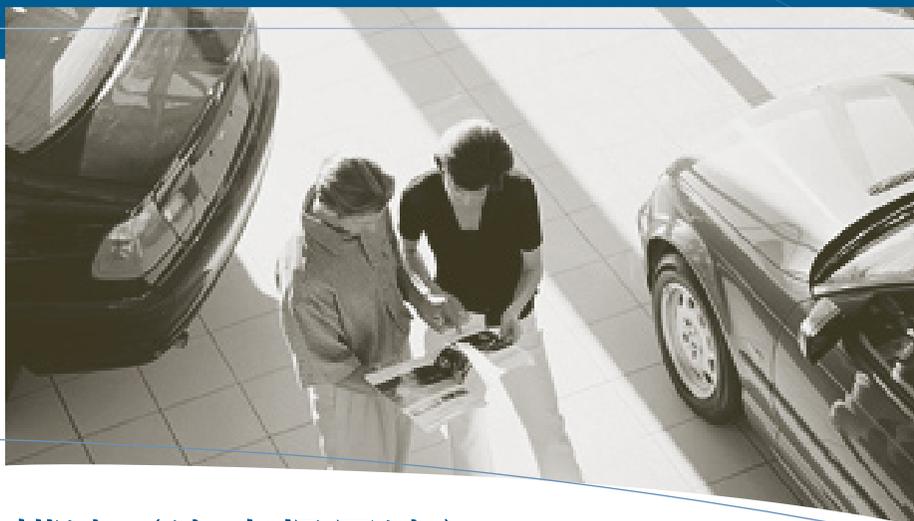
加州消費者事務部主任

## ● 內容目錄

序言	2
有關檸檬法(又稱汽車保用法)的問題及回答	2
檸檬法仲裁程序	7
需要做的第一步	7
準備好所需的書面材料	8
收集有關資料	8
填寫仲裁申請表格	9
提交你的訟案	9
如果你對仲裁決定不滿意	10
加州認證的仲裁項目	11
汽車保養技巧	13
里程抵消公式	14
如果你的汽車有問題	15
另外的資源	16
新汽車的法律定義	18
法律指南—檸檬法的假定	19
可能影響你訟案的各種因素	20
修理記錄概要	22

## ● 序言

你可能因為各種原因而購買一部新汽車。其中最基本的原因之一就是汽車的可靠性。新汽車的概念應該是你不必擔心汽車會發生機器損壞、機械故障或安全問題。倘若你的新汽車需要反復送到汽車經銷商那裏去修理，你將如何解決這一令人頭痛的問題呢？加州檸檬法就汽車經銷商或生產商在保質期間內無法修理有嚴重品質缺陷的汽車向購買者及貸借者提供保護。就某些情況而言，你可能有資格另換一部新車或得到退款。這份手冊將回答有關檸檬法的一些問題，並向你提供有關資訊，解釋仲裁程序，記錄保存建議以及從何處尋求諮詢和幫助。



## ● 檸檬法（汽車保用法）

### 問題與回答

加州檸檬法適用於我的汽車嗎？

檸檬法適用於下列在加州出售的，並帶有汽車生產商提供的新車保質期保證書的新車以及二手車：

- 小汽車，小型貨車，箱型客貨兩用車，以及 SUVs。
- 汽車底盤，車身，以及流動家庭車(motorhome)的驅動機構。
- 經銷商擁有的汽車及做展示用的汽車。

- 很多主要用於經營目的而購買或租用的汽車。
- 供個人、家庭或居家住所使用為目的而購買或租用的汽車。

### **檸檬法不適用於下列各項：**

- 汽車零件市場的零件如改造過的箱型客貨兩用車上使用的零件；或
- 由於不在公路上行駛而未根據加州機動車規則註冊的汽車；或
- 因使用不當而損害的汽車（見新汽車法律定義，第18頁）。

### **倘若汽車生產商或經銷商修不好我的汽車怎麼辦？**

若經過“合情理”的修理數次，而汽車生產商或經銷商仍修不好你購買的在保質期內有嚴重問題的汽車，汽車生產商則必須：

- 為你另換一部新車；或
- 退回購買價錢款（二者任你選擇一項）。

### **“合情理”的修理次數是什麼意思？**

這沒有一個規定的數字。但是，加州檸檬法假定包括了三項指南，用來決定嘗試修理多少次之後將被視為達到了“合情理”的修理次數：

- 汽車生產商或經銷商對同樣的問題經過四次或四次以上的修理仍然修不好；或
- 當駕駛汽車時，汽車存在的缺陷問題可能會引起死亡事故或嚴重的身體傷害，並且汽車生產商或經營商已經至少修理了兩次而仍未修好；或
- 因修理保質期中所涵蓋的任何品質問題，汽車被送到修理行已經超過30天以上（不一定是一次性超過30天）。

這種情況叫做“檸檬法假定”。見第19頁有關檸檬法假定的解釋。

### **檸檬法假定適用於何種情況？**

- 你的汽車必須屬於在第18頁解釋中所規定的範圍之內；
- 你的汽車問題必須是汽車生產商保質期中所涵蓋的品質問題；
- 汽車問題必須在交貨之日起18個月內發生，或汽車里程表顯示不超過18,000英里（以其中任何一項先達到為準）；
- 汽車問題使你極大地減少使用率，並使價值，或安全係數降低；
- 汽車問題不是由於使用不當而導致；



- 汽車生產商或經銷商對同樣的缺陷問題經過“合情理”的修理次數後仍然修不好（見第3頁）；及
- 保質期保證書或車主使用手冊要求你將問題通知給汽車生產商，而你已經通知了他們。（最好以書面形式通知。）

倘若你的汽車符合這些標準，並且檸檬法假定你的汽車修理已經達到了一個合情理的修理次數，那麼你可能有資格另換一部新車或得到退款。

### **在我可以享受檸檬法權益之前，是否有必要試圖修理汽車四次或四次以上？**

沒有必要。汽車生產商有責任修理保質期內出現的嚴重品質缺陷問題並被允許給予“合情理”的機會這樣做，甚至是在沒有檸檬法假定情況下他們也應該這樣。若問題極其嚴重，“合情理”嘗試修理次數一般將定為少於四次，但是要多於一次。

### **倘若我的汽車符合檸檬法假定的標準，我是否會自動地獲得選擇另換一部新車或退款的權力？**

不是。汽車生產商仍可以在仲裁過程中或在法庭提出證據，證明你的汽車不符合假定條件。他們可以提出任何下列論據：

- 汽車生產商或經銷商對汽車缺陷問題的修理還未達到“合情理”的次數；或
- 汽車問題未極大地影響你對汽車的使用率、降低價值、或安全係數；或
- 汽車問題由於使用不當所致；或
- 汽車問題經修理已經解決；或
- 汽車從來不存在任何問題；或
- 汽車問題不在保質期保證範圍之內。

倘若問題只是偶爾發生或很難檢查出來，再附加進行一次修理可以考慮為“合情理”的修理次數。但是，法律要求汽車生產商對需要再附加進行一次修理的必要性提供出證據。仲裁人或法官則對生產商是否利用了“合情理”的機會給予必要的修理做出決定。

### **我需要去法庭尋求檸檬法的幫助嗎？**

不需要。鑒於多種情況，汽車生產商可能會向你提供本州認證的仲裁項目（見第12頁），並由其來協助解決你提出的爭端。若是這樣：

- 你必須提出仲裁要求以便索取根據檸檬法假定而應得的利益；及
- 你可以接受或拒絕仲裁人的裁決。

### **仲裁是什麼？**

仲裁是解決保質期爭端的一個免費並且相對簡單的方法。你和汽車生產商雙方同意並允許一個中立的第三者（一位仲裁人）來裁決汽車修理是否達到了合情理的次數，以及如何解決這一問題。

### **仲裁可能有哪些結果？**

在仲裁程序中做出的決定取決於各個具體不同的案例。可能產生的結果包括：

- 再附加一次修理嘗試；或
- 另換一部新車；或
- 退回購買價錢款；或
- 賠償與之有關的附帶費用（拖車、租車，等）；或
- 無任何賠償。

### **履行仲裁程序有哪些好處？**

- 免費，比去法庭解決問題要快速並且簡單。
- 仲裁項目自收到你的申請書之日起40天內便可做出裁決。
- 在不向你收費的情況下，仲裁人可能會要求一位獨立的專家檢驗你的汽車並寫出書面報告。
- 你有權力選擇口頭講述你的案例。口頭講述將面向公眾，所以你可以請一位家庭成員或朋友一起來以給予你支持。

- 你可以接受或拒絕裁決決定。若你接受裁決決定，汽車生產商則也必須接受。
- 若你拒絕裁決決定，你仍可以繼續去法庭行使你的權力。但是，在你決定上訴之前，你應該考慮向律師諮詢。

### 什麼樣的問題不具備仲裁的資格？

- 消費者同經銷商之間有關銷售的爭端。
- 不屬於汽車生產商提供的新車保質期範圍內的設備或缺陷問題。
- 服務合同或保質期延長問題。
- 汽車零件市場的(非汽車生產商生產的)零件。
- 某些非廠家直接造成的損害。
- 個人傷害索賠。
- 訴訟中的案例。
- 在大多情況下，有關流動家庭車內“生活”空間部分的爭端。

### 我購買了一部沒有保質期的二手車。加州檸檬法還適用於我的汽車嗎？

不適用。檸檬法只適用於涉及汽車生產商新車保質期的爭端。(見第16頁有關尋求幫助的其他資訊資料。)



## ● 檸檬法（汽車保用法）

### 仲裁程序

很多汽車生產商提供由消費者事務部仲裁認證項目處認證的仲裁程序。這些汽車生產商已同意遵守仲裁人的裁決，如果消費者接受的話。

#### 需要做的第一步

如果你認為你購買或租借了一部“檸檬”汽車，下列是你需要做的第一步：

- 1) 細讀你的保質期保證書以及車主使用手冊。
- 2) 將問題通知給汽車經銷商。確保在修理定單上全面描述說明問題。
- 3) 盡量同汽車經銷商協作以解決問題。
- 4) 保留所有修理定單，並記錄所有同經銷商以及任何生產商代表的談話。



- 5) 保存一本記有關於汽車問題及與保質期內修理情況有關的日誌或筆記。內容包括日期、發生的事情，及其他有關資訊。
- 6) 直接聯繫汽車生產商。如果保質期保證書或車主使用手冊有要求，則寄給生產商一封信，詳細描述需要進一步修理的問題。將信寄到你的保質期保證書或車主使用手冊上注明的地址。寄信時要使用掛號信，並保留一份影印件和掛號信的收據。

### 準備好所需書面材料

- 根據汽車修理的先後次序將保質期內的修理情況記錄下來，並做些概述摘要(使用第22頁上提供的表格)。重點集中在影響你對汽車的使用、汽車的價值、或安全性的問題上。
- 復印下列書面材料：購買訂單及財務/租賃協議書、所有修理及服務定單、你個人同汽車經銷商或生產商之間的所有信件，以及任何其他文件，例如經過簽名的聲明，這些可能會對你的訟案起幫助作用。不要在修理定單上使用螢光彩色筆做任何記號，因為在復印件時這些做過記號的地方會變成黑色。

### 收集有關資料

- 聯絡汽車生產商並索取任何可能與你汽車缺陷問題有關的技術服務報告。
- 聯絡國家公路交通安全管理局（見第17頁），並索取任何有關安全回招資訊。瞭解清楚是否與你汽車型號相同的汽車都有相同的問題。

- 從汽車修理人員及曾開過你的汽車並對汽車問題有過體驗的人士（如，家庭成員或乘坐你的汽車上班的同事）獲取附有簽名的書面聲明。這種做法是極其重要的，特別是汽車問題只是在偶爾情況下發生。

### 填寫仲裁申請表格

你可以在購買汽車時提供給你的資訊包內找到一份仲裁申請表格。通常資訊包放在汽車手套箱內。你亦可以致電汽車生產商仲裁項目索取仲裁申請表格（見第12頁）。

*當你填寫申請表格時，請遵循下列步驟：*

- 清楚地表明汽車的問題是什麼以及你想通過仲裁獲取什麼樣的結果。
- 檢查申請表格以確保填寫完畢並且清楚易懂。
- 在寄出申請表格以前，複印一份作為紀錄。

### 提交你的訟案

- 親自出席你的聽證會並將你的訟案提交給仲裁人對你有好處。你也可以通過電話提交你的訟案（但是這樣做沒有親自當面提交訟案有效）。
- 組織好並寫下來問題及爭辯的要點。重點強調這些問題如何嚴重地影響了你對汽車的使用、汽車價值或安全係數。小的調整對大部分新車來說是必要的，提到無關緊要的小毛病會影響到對你所最擔憂問題的注意力。要預先練習如何表述你的訟案。
- 這本小冊子中第20頁列出一些重點考慮因素。圍繞這些因素組織你提交的訟案可能對你有益處。
- 儘管一部汽車不能使用的總天數可能是很重要的因素，仲裁人往往趨向集中在那些仍然尚未修理好的問題上。如果汽車生產商已經修理好一些問題，則說明他們遵守了保質期對汽車保質的條款。這樣，仲裁人一般來說就不會裁決生產商為你另換一部新車或買回你的汽車。將重點集中在經銷商或生產商修理了但仍令人不滿意的問題上。要聲明你希望仲裁人作出何種裁決。

- 記住，仲裁項目只解決保質期內的修理以及與此有關的費用問題。若期望獲得任何其他經濟賠償，則你必須使用法庭系統辦理。

### **如果你對仲裁決定不滿意**

你可以拒絕仲裁決定並：

- 1) 向法庭提出對汽車生產商起訴；或
- 2) 在經過一次保質期內的附加修理嘗試之後，再重新申請提交你的仲裁訟案。



## ● 加州認證的仲裁項目

一些汽車生產商自動地從加州消費者事務部仲裁認證項目處尋求對其仲裁項目的認證。這些本州認證的仲裁項目對有關消費者汽車在保質期內的品質缺陷問題進行聽證並做出裁決。仲裁認證項目處監視這些項目以確保他們符合州以及聯邦政府的標準。還針對消費者對有關這些項目運作提出的投訴進行調查。仲裁認證項目處不予推翻由州認證的項目所作出的裁決。

# 加州認證的仲裁項目

## 認證仲裁項目處

## 所代表的汽車生產商

### **BBB Auto Line**

4200 Wilson Blvd.  
Suite 800  
Arlington, VA 22203-1838  
(800) 955-5100

AM General (悍馬Hummer), 本特利 Bentley, 寶馬 BMW (包括 Mini Cooper), 福特 Ford (包括 林肯 Lincoln, 墨丘利 Mercury, Ford motorhome chassis), 通用 General Motors (包括 別克 Buick, 卡迪拉克 Cadillac, 雪佛萊 Chevrolet, 吉姆斯 GMC, Geo, 奧茲莫比爾 Oldsmobile, 龐蒂克 Pontiac), 本田 Honda/阿庫拉 Acura, 現代 Hyundai, 五十鈴 Isuzu, 陸虎 Land Rover, 蓮花 Lotus, 日產 Nissan/無限 Infiniti, 紳寶 Saab, 土星 Saturn, 大眾 Volkswagen/奧迪 Audi, Workhorse Custom Chassis (一些汽車型號)

### **Consumer Arbitration Program for Recreational Vehicles (CAP-RV) \***

P.O. Box 1424  
Waukesha, WI 53187-1424  
(800) 279-5343

Coachmen (includes Georgie-Boy), Monaco Coach (includes Beaver Motor Coaches, Holiday Rambler, R-Vision Inc., Royale Coaches by Monaco, and Safari Motor Coaches), National RV (includes Country Coach), and Winnebago

### **California Dispute Settlement Program (CDSP)**

2777 Stemmons Freeway  
Suite 1452  
Dallas, TX 75207  
(888) 300-6237

豐田 Toyota (包括 Scion), 保時捷 Porsche

除了僅有CDSP文件的訟案聽證會是在德州 (Texas) 達拉斯 (Dallas) 進行之外, 其他聽證會均在加州範圍內進行。

- \* 在大多數項目中, 對流動家庭車保質期爭端的仲裁僅限於汽車底盤、駕駛室、以及動力裝置部分。

**注意:** 一些汽車生產商在加州沒有州認證的仲裁項目。這些汽車生產商包括: Alfa Romeo, Daewoo, Daimler Chrysler (包括 Dodge, Jeep, Eagle & Plymouth), Ferrari, Jaguar, Kia, Lexus, Mazda, Mercedes Benz, Mitsubishi, Peugeot, Subaru, Suzuki, and Volvo。請查看你的車主使用手冊及保質期保證資料以決定你的汽車生產商是否提供仲裁項目。



## ● 汽車保養技巧

下列是一些保持你的新車行駛順當的基本技巧:

- 根據汽車生產商建議的時間表維修保養你的汽車。細讀並遵循保質期保證書及車主使用手冊中的內容。
- 保存一份維修記錄以及所有為你汽車進行保養服務的修理定單和收據。
- 不要非正當地使用你的汽車。認真保養你的汽車會使其運轉的時間更長。保質期保證內容不包括由於使用不正當或濫用你的汽車所導致的問題。

## 里程抵消公式\*

倘若仲裁決定為你另換一部新車或退還你購車錢款，仲裁人可能會扣除抵消你在保質期內第一次嘗試修理之前所駕駛的里程數額。當實施里程抵消時，加州法律要求使用下列公式計算扣除數額：

$$\text{購買價格} \times \frac{\text{購買者在第一次嘗試修理前駕駛的里程數}}{120,000} = \text{進行扣除}$$

例如：

消費者支付的價格..... \$19,500

購買者在第一次嘗試修理前駕駛的里程數 9,500

$$\frac{\$19,500 \times 9,500}{120,000} = \$1,544 \text{ (進行扣除)}$$

**\$19,500 減去 \$1,544 = \$17,956**

**\$17,956 是你將得到的退款數額**

\* 資料來源: 加州民事法案第1793.2(d)(2)(C)項。



## ● 倘若你的汽車有問題

- 將你的汽車送到車行去修理並全面地描述汽車的問題。確保修理定單上記錄了你所描述的問題，修理當時里程表上顯示的里程數，你的汽車被送進車行的日期以及車行將車交還給你的時間。
- 確保是由有授權的車行進行所有保質期內的修理。你必須給汽車生產商或有授權的車行一個合情理的機會以進行必要的修理。
- 確保修理定單記錄每一次嘗試修理，即使在未作任何修理的情況下也應有所記錄。你可能會在以後需要這些資料。
- 保存所有服務記錄和修理定單復印件。
- 如果問題沒有得到解決，將所有同汽車經銷商以及任何生產商代理人之間的交涉都記錄下來，注明日期以及同你談話人的姓名。記錄所有與你汽車問題有關的電話、信件、或個人交談對話。並將所有這些資料一起放入一個文件夾內或筆記本中。
- 如果一次嘗試修理後汽車沒有修好，則應立即通知汽車經銷商。
- 不要停止汽車付款。

# 另外的資源

## 問題/ 需要的服務

## 要聯絡的機構

- 加州檸檬法仲裁

### **Department of Consumer Affairs**

Arbitration Certification Program  
1625 N. Market Blvd., Suite N-112  
Sacramento, CA 95834  
(916) 574-7350 有聲電話  
(800) 952-5210 免費電話  
(916) 574-8638 Fax  
[www.dca.ca.gov/acp](http://www.dca.ca.gov/acp)

- 汽車生產商或經銷商未履行保質期的責任
- 延長保質期限
- 由汽車生產商簽署承受的服務合同

**汽車生產商或經銷商**，使用掛號郵件（在車主使用手冊中查找地址以通知汽車生產商有關保質期修理的需要）

### **Department of Motor Vehicles (DMV)**

Bureau of Investigations  
[www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov)  
(在你的電話簿白頁上查找)

- 無仲裁資格的流動家庭車
- 調解

### **New Motor Vehicle Board**

1507 21st Street, Suite 330  
Sacramento, CA 95814  
(916) 445-1888  
[www.nmvb.ca.gov](http://www.nmvb.ca.gov)

### 本地加州協調項目

[www.dca.ca.gov/r\\_r/mediati1.htm](http://www.dca.ca.gov/r_r/mediati1.htm)

### 本地縣消費者事務辦公室

(在你的電話簿白頁上查找)

- 汽車修理
- 修理收據

### **Department of Consumer Affairs**

Bureau of Automotive Repair  
(800) 952-5210  
[www.smogcheck.ca.gov/](http://www.smogcheck.ca.gov/)

**問題/  
需要的服務**

**要聯絡的機構**

- 汽車經銷商欺詐行為
- 摩托車
- 銷售爭端
- 二手汽車

**DMV Bureau of Investigations**

(見第16頁)

**New Motor Vehicle Board** (見第16頁)

**本地區律師辦公室**

**Office of the Attorney General**

Public Inquiry Unit

1515 K Street, Sacramento, CA 95814

(916) 322-3360 或 (800) 952-5225

[www.caag.state.ca.us](http://www.caag.state.ca.us)

- 有關安全問題的投訴
- 召回信息

**National Highway Traffic  
Safety Administration**

400 Seventh Street, SW,

Washington, D.C. 20590

[www.nhtsa.dot.gov/](http://www.nhtsa.dot.gov/)

汽車安全熱線: (800) 424-9393

**Center for Auto Safety**

1825 Connecticut Avenue NW

Suite 330, Washington, D.C. 20009

(202) 328-7700

[www.autosafety.org](http://www.autosafety.org)

- 檸檬法律師

**查找你的黃頁** 在“律師”名單的頂端找到律師推薦服務資訊，或致電給加州律師協會，電話是 (415) 538-2000，以查詢離你最近的經過認證的律師推薦服務的名稱。[www.calbar.org](http://www.calbar.org)

- 檸檬法其他資訊

**Consumers for Auto Reliability  
and Safety (CARS)**

1303 J Street, Suite 270

Sacramento, CA 95814

(530) 759-9440

[www.carconsumers.com/](http://www.carconsumers.com/)

- 延長的服務合同

**Department of Insurance**

770 L Street, Sacramento, CA 95814

(800) 927-4357

[www.insurance.ca.gov/](http://www.insurance.ca.gov/)



## ● 新汽車的法律定義\*\*

檸檬法保護新汽車，包括：

- 以個人、家庭成員、或居家住宅使用為主要目的而購買的新車。
- 汽車淨重在10,000 磅以下，以經營生意為主要使用目的而購買的新車(倘若車主或生意經營在加州註冊的汽車未超過5部)。
- 流動家庭車的底盤、駕駛室、以及動力裝置部分。
- 經銷商擁有的汽車及做“展示”用的汽車，或其他出售時帶有生產商新車保質期保證書的汽車(如一部二手汽車)。
- 購買的以及租賃的汽車。

“新汽車” 不包括下列:

- 流動家庭車內主要用於為人居住而設計、使用、或保養的任何部分；或
- 由於完全不在公路上行駛或使用的的原因，而未根據加州機動車編碼註冊的摩托車或汽車。

\*\* 資料來源: 加州民事法案第1793.2(d)(2)(C)項。

# 法律指南

## 檸檬法假定\*\*\*

在汽車交貨給購買者或租賃者之日起18個月內，或汽車里程表顯示不超過18,000英里，以其中任何一項先達到為準，倘若符合下列情況，檸檬法則認為該汽車是一部“檸檬車”：

- 1) 汽車生產商或其代理商已經試圖修理同一保質期內的問題四次或四次以上，或由於要修理數個保質期內的問題，而汽車已無法使用超過30天（不一定是一次連續超過30天）；或
- 2) 汽車生產商或其代理商已經試圖修理某一個保質期內的問題兩次或兩次以上，其問題的嚴重性是倘若駕駛該車，很可能會引起死亡事故或嚴重身體傷害的情況；及
- 3) 汽車問題屬保質期內的保證範圍之內，並極大地減少了消費者的使用率、汽車價值、或安全係數，而上述情況並非是由於不正當使用汽車而造成；及
- 4) 倘若保質期保證資料或車主使用手冊要求將問題通知給汽車生產商，而消費者已經以書面形式將問題通知了他們。問題通知必須寄到保質期保證單或車主使用手冊內所注明的地址。

若上述條件完全符合，檸檬法則認為購買者或租賃者有資格換取另一部新車或得到購買價的退款。但是，汽車生產商可能會表示上述條件還尚未符合（如，因為汽車問題都是小毛病），所以購買者或租賃者沒有資格換取另一部新車或得到退款。

\*\*\* 資料來源: 加州民事法案第1793.2(d)(2)(C)項。



## ● 可能會影響你訟案的各種因素

下列是在審查你訟案時仲裁人可能會考慮的一些因素：

- 仲裁項目是否有裁判權對你的爭端作出裁決；
- 你的汽車是否有極大地影響了對你汽車的使用、汽車價值、和/或安全係數的問題；
- 仲裁人是否會將問題判定為一個不容置疑的實質性問題；
- 問題是否由於不合理使用汽車所造成的；
- 汽車生產商是否有合情理的機會對你的汽車進行修理，這些包括：
  - 嘗試修理的次數
  - 由於修理你的汽車而將車停留在汽車修理行的天數
  - 其他影響嘗試修理次數的因素，以及這些因素的合理性程度

- 你的保質期爭端是否含括在檸檬法假定範圍之內 (見第19頁)
- 再給予一次修理機會是否很有可能解決問題;
- 任何偶然損害事實的存在以及數額，包括，但不局限於，銷售稅、汽車牌照費、註冊費、其他公務費、預付費罰款、提早終止費用、所引起的財務費用，以及實際上已付、所欠的或由你自己招致的修理費、拖車費和租車費；
- 是否應該實行里程扣除(見第14頁);
- 任何其他與具體爭端有關的問題。

# 修理記錄概要

用這個圖表來按照日期記錄你服務修理定單上的資訊，會幫助你安排組織好你的資料。

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

列出問題類型以及所做的修理

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

列出問題類型以及所做的修理

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

列出問題類型以及所做的修理

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

列出問題類型以及所做的修理

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

列出問題類型以及所做的修理

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
列出問題類型以及所做的修理			

日期	里程數	修理定單號碼	汽車無法使用天數
----	-----	--------	----------

California Department of Consumer Affairs  
1625 N. Market Blvd.  
Sacramento, CA 95834



**1.800.952.5210**

---

Arnold Schwarzenegger, 州長  
加州

Rosario Marin, 秘書長  
消費者服務局

Charlene Zettel, 主任  
消費者事務部

---

您可以撥消費者事務部的免費電話 800.952.5210 免費索取這本小冊，或在該部門的網站 [www.dca.ca.gov/acp](http://www.dca.ca.gov/acp) 查詢本刊物的線上版。

有關州立認證的仲裁計劃和《產品缺陷法》條例的最新資訊，請查閱該部門的網站 [www.dca.ca.gov/acp](http://www.dca.ca.gov/acp)。



California Department of Consumer Affairs  
Arbitration Certification Program  
1625 N. Market Blvd., Suite N-112  
Sacramento, CA 95834